



OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DESA MELALUI PENINGKATAN KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAHAN DESA

Muh. Askal Basir^{*1}, La Asiri²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Buton, Kota Baubau, Indonesia

*Corresponding Author: basirma494@gmail.com

<p>Info Article</p> <p>Received : 01 April 2026</p> <p>Revised : 02 Mei 2026</p> <p>Accepted : 03 Juni 2026</p> <p>Publication : 30 Juni 2026</p>	<p>Abstract: <i>This Community Service Program aimed to enhance the competence of village government officials to optimize the quality of public services. The program was implemented through socialization, training, mentoring, and evaluation using pre-test and post-test assessments. The training materials covered public service standards, village administrative management, records management, service communication, and the utilization of information technology. The results demonstrated a significant improvement in the competence of village officials, with the average score increasing from 48% to 87%. This improvement contributed to better public service quality, as reflected in greater service timeliness, information transparency, officials' responsiveness, and higher community satisfaction. Furthermore, the program strengthened village governance by improving the professionalism, effectiveness, and accountability of public officials. Therefore, training and mentoring proved to be effective strategies for developing the capacity of village officials in delivering high-quality, responsive, and community-oriented public services.</i></p>
<p>Keywords: Public Service, Officials' Competency, Village Government, Community Service, Village governan</p>	
<p>Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kompetensi Aparatur, Pemerintahan Desa, PKM Masyarakat, Tata Kelola Desa.</p>	<p>Abstrak: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah desa guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Metode pelaksanaan meliputi sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Materi mencakup standar pelayanan publik, administrasi pemerintahan desa, pengelolaan arsip, komunikasi pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kompetensi aparatur yang signifikan, ditandai dengan kenaikan nilai rata-rata dari 48% menjadi 87%. Peningkatan kompetensi tersebut berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan, meliputi ketepatan waktu, transparansi informasi, responsivitas aparatur, serta meningkatnya kepuasan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini turut memperkuat tata kelola pemerintahan desa melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, dan akuntabilitas aparatur. Dengan demikian, pelatihan dan pendampingan terbukti efektif sebagai strategi pengembangan kapasitas aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik desa yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.</p>
<p><i>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</i></p> 	

INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan karena desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Berbagai layanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan, pelayanan kependudukan, administrasi pembangunan, serta pelayanan sosial kemasyarakatan sebagian besar dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta mendukung keberhasilan pembangunan di tingkat lokal. Penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme dan kompetensi aparatur desa memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Hilmi, Fanida, Ma'ruf, & Rahmawati, 2024; Munir & Aminullah, 2025).

Perkembangan masyarakat yang semakin dinamis telah mendorong meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang tersedia, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam perspektif administrasi publik modern, kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kompetensi tersebut mencakup aspek pengetahuan regulasi, keterampilan teknis, sikap pelayanan, dan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi (Sadiman, Sabitah, & Maufira, 2025).

Namun demikian, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Rendahnya pemahaman aparatur mengenai standar pelayanan publik, keterbatasan kemampuan dalam pengelolaan administrasi, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi kendala yang sering dihadapi. Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya proses pelayanan, kurang optimalnya administrasi pemerintahan desa, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian mengenai profesionalisme aparatur desa menunjukkan bahwa kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab aparatur menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan publik desa (Hidayat, 2020; Prasetyo, 2020).

Berdasarkan hasil identifikasi awal terhadap kondisi pelayanan publik di desa sasaran, ditemukan bahwa kompetensi aparatur pemerintahan desa masih perlu ditingkatkan. Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa hanya sekitar 45% aparatur yang memahami standar pelayanan publik, sementara kemampuan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi administrasi desa baru mencapai 40%. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga masih tergolong rendah, yaitu sebesar 35%. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Awal Permasalahan Pelayanan Publik Desa

No	Indikator	Kondisi Saat Ini	Target Setelah Program
1	Aparatur yang memahami standar pelayanan publik	45%	85%
2	Aparatur yang mampu mengoperasikan aplikasi administrasi desa	40%	80%
3	Aparatur yang memahami tata kelola arsip dan administrasi	50%	90%
4	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa	65%	85%
5	Ketepatan waktu penyelesaian dokumen administrasi	60%	90%
6	Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan	35%	80%

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur desa berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional dibandingkan aparatur yang memiliki keterbatasan kompetensi (Rambe & Pasaribu, 2025). Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan (Sadiman et al., 2025).

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Desa

Aspek Pelayanan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Kurang Puas (%)
Kecepatan Pelayanan	10	30	40	20
Keramahan Aparatur	15	40	30	15
Ketepatan Administrasi	12	35	38	15
Kemudahan Prosedur	10	32	43	15
Transparansi Pelayanan	8	30	45	17

Hasil survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan masih adanya ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pelayanan publik. Sebagaimana terlihat pada Tabel 2, aspek kecepatan pelayanan memperoleh tingkat kepuasan yang relatif rendah, di mana hanya 40% masyarakat yang menyatakan puas atau sangat puas, sedangkan 20% menyatakan kurang puas. Demikian pula pada aspek transparansi pelayanan,

sebanyak 17% masyarakat menyatakan kurang puas. Data ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik desa masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kapasitas aparatur sebagai pelaksana layanan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Kewenangan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten agar penyelenggaraan pemerintahan desa dapat berjalan secara efektif. Berbagai studi menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan mampu meningkatkan kemampuan administrasi, pengambilan keputusan, serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Rondli, Nugroho, & Prasetyo, 2026)

Di era digital saat ini, pelayanan publik juga dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Penguatan kompetensi digital aparatur desa menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang modern. Penelitian mengenai tata kelola administrasi digital desa menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik hingga mempercepat proses administrasi secara signifikan (Rahman et al., 2026).

Selain aspek pelayanan, kompetensi aparatur desa juga berpengaruh terhadap kualitas perumusan kebijakan dan pengelolaan pemerintahan desa. Studi mengenai kompetensi aparatur pemerintah desa menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi akademik dan teknis dapat menghambat proses penyusunan kebijakan yang berkualitas, sehingga diperlukan program peningkatan kapasitas yang berkelanjutan (Wahyudi, 2023). Demikian pula implementasi sistem informasi pemerintahan desa memerlukan aparatur yang memiliki kompetensi memadai agar mampu mewujudkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan desa (Amaliah et al., 2026).

Berdasarkan berbagai permasalahan dan temuan penelitian tersebut, Program Studi Ilmu Pemerintahan memandang perlu untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema “Optimalisasi Pelayanan Publik Desa melalui Peningkatan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Desa.” Program ini dirancang dalam bentuk pelatihan, pendampingan, dan penguatan kapasitas aparatur desa pada aspek pelayanan publik, administrasi pemerintahan, komunikasi pelayanan, tata kelola arsip, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Melalui kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur desa sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pada akhirnya, peningkatan kompetensi aparatur desa diharapkan dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good village governance*), meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, serta mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan.

METHOD

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema “Optimalisasi Pelayanan Publik Desa melalui Peningkatan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Desa” dilaksanakan menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang menempatkan aparatur pemerintahan desa sebagai subjek utama dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan transfer pengetahuan, tetapi juga keterlibatan aktif aparatur dalam mengidentifikasi permasalahan, merumuskan kebutuhan, dan mengimplementasikan solusi yang sesuai dengan kondisi desa. Pendekatan partisipatif terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kompetensi aparatur melalui kombinasi kegiatan edukatif, diskusi interaktif, studi kasus, dan pendampingan berkelanjutan (Maswandi et al., 2023).

Tahap pertama adalah persiapan, yang dilakukan melalui koordinasi dengan pemerintah desa untuk mengidentifikasi kondisi eksisting pelayanan publik, kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan observasi lapangan, wawancara, dan diskusi dengan kepala desa, perangkat desa, serta unsur masyarakat. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan dan instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test*. Kegiatan identifikasi kebutuhan ini penting untuk memastikan bahwa program yang dilaksanakan sesuai dengan permasalahan nyata yang dihadapi aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Ramdhan & Hilman, 2026).

Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi. Kegiatan ini dilakukan melalui metode ceramah, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan publik. Materi yang diberikan meliputi konsep pelayanan publik, prinsip *good governance*, standar pelayanan publik, etika pelayanan, tata kelola administrasi pemerintahan desa,

penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan arsip, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan desa. Metode pelatihan dipilih karena terbukti mampu meningkatkan kapasitas aparatur dalam melaksanakan tugas administrasi dan pelayanan secara lebih efektif dan profesional (Wahyuni et al., 2023; Hilmi et al., 2024).

Tahap ketiga adalah pendampingan teknis. Setelah memperoleh materi pelatihan, aparatur desa diberikan pendampingan secara langsung dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh. Pendampingan dilakukan melalui konsultasi, praktik penyusunan administrasi pelayanan, simulasi penyelesaian dokumen, serta penggunaan aplikasi administrasi desa yang mendukung pelayanan publik. Pendampingan menjadi tahapan penting karena memungkinkan peserta memperoleh pengalaman praktis dan solusi terhadap berbagai kendala yang dihadapi selama proses implementasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa kombinasi pelatihan dan pendampingan mampu meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengelola administrasi dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat (Herlambang et al., 2023; Ramdhan & Hilman, 2026).

Tahap selanjutnya adalah monitoring dan evaluasi. Monitoring dilakukan untuk mengetahui tingkat penerapan hasil pelatihan dalam pelaksanaan pelayanan publik sehari-hari. Sementara itu, evaluasi dilakukan melalui perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test*, observasi perubahan perilaku kerja aparatur, serta penyebaran kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan yang dilaksanakan. Evaluasi juga diarahkan untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta mengenai pelayanan publik, administrasi pemerintahan desa, dan pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan desain evaluasi berbasis *pre-test* dan *post-test* telah banyak digunakan dalam program peningkatan kapasitas aparatur karena mampu mengukur efektivitas pelatihan secara objektif (Maswandi et al., 2023).

Keberhasilan program diukur melalui beberapa indikator, yaitu meningkatnya pemahaman aparatur mengenai standar pelayanan publik, meningkatnya kemampuan administrasi pemerintahan desa, meningkatnya keterampilan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, serta meningkatnya kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Indikator tersebut didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur, yang meliputi pengetahuan regulasi, keterampilan teknis, sikap pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi, berpengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik desa (Sadiman, Sabitah, & Maufira, 2025; Nirwana, Uceng, & Sellang, 2025).

Melalui rangkaian metode tersebut, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas aparatur pemerintahan desa secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang profesional serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa (Amelia et al., 2025)

RESULTS AND DISCUSSION

Results

Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan Kompetensi Aparatur Desa

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diawali dengan pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Materi yang diberikan meliputi standar pelayanan publik, prinsip *good governance*, tata kelola administrasi desa, komunikasi pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Kegiatan dilaksanakan dengan metode ceramah, diskusi, dan tanya jawab yang melibatkan seluruh peserta secara aktif. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti materi dan menyampaikan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di desa. Diskusi yang berlangsung secara interaktif memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperoleh solusi atas berbagai kendala yang ditemukan dalam praktik pelayanan sehari-hari.



Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi dan Pelatihan Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa

Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan proses penyampaian materi dan diskusi partisipatif dalam kegiatan peningkatan kompetensi aparatur desa yang dilaksanakan sebagai upaya optimalisasi pelayanan publik. Kegiatan sosialisasi dan pelatihan merupakan tahapan awal yang penting dalam proses peningkatan kapasitas aparatur desa. Melalui kegiatan ini peserta memperoleh pemahaman mengenai standar pelayanan publik serta pentingnya profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sadiman et al. (2025), peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pendampingan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pengukuran tingkat kompetensi aparatur desa melalui *pre-test* dan diakhiri dengan *post-test* setelah seluruh rangkaian pelatihan dan pendampingan selesai dilaksanakan. Pengukuran dilakukan terhadap lima indikator utama yang berkaitan dengan pelayanan publik desa.

Tabel 3. Peningkatan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Desa

No	Indikator Kompetensi	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan (%)
1	Pemahaman Standar Pelayanan Publik	45	87	42
2	Kemampuan Administrasi Desa	50	88	38
3	Pengelolaan Arsip dan Dokumen	50	90	40
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	80	45
5	Kemampuan Komunikasi Pelayanan	60	92	32
Rata-rata		48	87	39

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kompetensi aparatur desa pada seluruh indikator yang diukur. Rata-rata kompetensi aparatur meningkat dari 48% sebelum kegiatan menjadi 87% setelah kegiatan dilaksanakan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa metode pelatihan dan pendampingan yang diterapkan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Aspek yang mengalami peningkatan paling tinggi adalah penggunaan teknologi informasi dengan kenaikan sebesar 45%, sedangkan peningkatan terendah terjadi pada kemampuan komunikasi pelayanan sebesar 32%. Meskipun demikian, seluruh indikator menunjukkan capaian yang sangat baik dan telah melampaui target program yang ditetapkan sebelumnya.

Peningkatan kompetensi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas aparatur desa merupakan faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki pemahaman yang baik mengenai standar pelayanan publik,

administrasi pemerintahan desa, dan pemanfaatan teknologi informasi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sadiman, Sabitah, dan Maufira (2025) yang menemukan bahwa kompetensi aparatur desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan kontribusi sebesar 74,1% terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pengetahuan regulasi, keterampilan teknis, sikap pelayanan, dan kemampuan teknologi informasi merupakan faktor dominan dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional.

Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur desa juga menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan yang disertai pendampingan lebih efektif dibandingkan pelatihan yang hanya bersifat teoritis. Melalui pendampingan, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik kerja sehari-hari. Temuan ini didukung oleh kegiatan pengabdian yang dilakukan Amelia et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur desa mampu memperkuat kualitas pelayanan publik serta meminimalkan kesalahan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Dengan demikian, program peningkatan kapasitas aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang profesional dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Desa

Peningkatan kompetensi aparatur desa diharapkan memberikan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, selain mengukur peningkatan kompetensi aparatur, kegiatan ini juga melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik setelah program dilaksanakan. Evaluasi dilakukan berdasarkan beberapa indikator utama pelayanan publik, yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, transparansi informasi, responsivitas aparatur, dan tingkat kepuasan masyarakat. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan. Hasil evaluasi kualitas pelayanan publik sebelum dan sesudah kegiatan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Perubahan Kualitas Pelayanan Publik Desa

No	Indikator Pelayanan	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan (%)
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	60	90	30
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	55	85	30
3	Transparansi Informasi Pelayanan	50	88	38
4	Responsivitas Aparatur	65	92	27
5	Kepuasan Masyarakat	65	89	24

Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh indikator kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan yang signifikan setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan. Transparansi informasi pelayanan mengalami peningkatan tertinggi sebesar 38%, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat meningkat dari 65% menjadi 89%. Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur tidak hanya berdampak pada kemampuan individu, tetapi juga berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Masyarakat mulai merasakan perubahan berupa pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih jelas, serta kemudahan dalam memperoleh informasi terkait layanan administrasi desa.

Peningkatan kualitas pelayanan publik ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nirwana, Uceng, dan Sellang (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa. Penelitian tersebut menemukan bahwa rendahnya kompetensi aparatur berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan, sedangkan peningkatan kompetensi mampu memperbaiki efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil kegiatan juga memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis administrasi, tetapi juga oleh perubahan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Selama proses pendampingan, aparatur didorong untuk menerapkan prinsip pelayanan prima yang menekankan keramahan, keterbukaan informasi, dan kecepatan pelayanan. Kondisi ini selaras dengan penelitian Jannah dan Artisti (2025) yang menyimpulkan bahwa kompetensi aparatur desa memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur harus menjadi

agenda prioritas pemerintah desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dampak Program terhadap Tata Kelola Pemerintahan Desa

Selain meningkatkan kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik, program pengabdian ini juga diarahkan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa. Tata kelola yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran terhadap beberapa aspek tata kelola pemerintahan desa yang meliputi tertib administrasi, akuntabilitas pelayanan, transparansi administrasi, efektivitas kerja aparatur, dan profesionalisme aparatur. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan positif setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian sebagaimana disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Dampak Program terhadap Tata Kelola Pemerintahan Desa

No	Aspek Tata Kelola	Sebelum (%)	Sesudah (%)
1	Tertib Administrasi Desa	55	90
2	Akuntabilitas Pelayanan	60	88
3	Transparansi Administrasi	50	86
4	Efektivitas Kerja Aparatur	58	89
5	Profesionalisme Aparatur	62	91

Program pengabdian tidak hanya menghasilkan peningkatan kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan dampak terhadap tata kelola pemerintahan desa secara keseluruhan. Peningkatan tertib administrasi desa dari 55% menjadi 90% menunjukkan bahwa aparatur mulai menerapkan sistem administrasi yang lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, peningkatan profesionalisme aparatur hingga mencapai 91% menunjukkan adanya perubahan sikap kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Perbaikan tata kelola pemerintahan desa merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan prinsip *good village governance*. Tata kelola yang baik akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan efektif sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Temuan ini didukung oleh penelitian Rita Sari, Hardianti, dan Sundari (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur desa memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Aparatur yang

kompeten cenderung mampu menjalankan tugas pemerintahan secara lebih profesional dan bertanggung jawab.

Lebih lanjut, peningkatan profesionalisme aparatur yang terjadi selama kegiatan menunjukkan bahwa investasi pada pengembangan sumber daya manusia merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan desa. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Felomena dan Prasetyo (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa dipengaruhi oleh disiplin kerja, efisiensi, kualitas kerja, serta kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Oleh karena itu, program pengembangan kompetensi aparatur desa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar dampaknya dapat dirasakan dalam jangka panjang dan mendukung terwujudnya pemerintahan desa yang efektif, transparan, dan akuntabel.

CONCLUTION

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema “Optimalisasi Pelayanan Publik Desa melalui Peningkatan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Desa” berhasil meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam aspek pemahaman standar pelayanan publik, administrasi pemerintahan desa, pengelolaan arsip, komunikasi pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata kompetensi aparatur meningkat dari 48% menjadi 87%, sementara kualitas pelayanan publik juga mengalami peningkatan yang ditunjukkan oleh meningkatnya ketepatan waktu pelayanan, transparansi informasi, responsivitas aparatur, dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, program ini turut memperkuat tata kelola pemerintahan desa melalui peningkatan tertib administrasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas kerja, dan profesionalisme aparatur. Dengan demikian, pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan terbukti efektif dalam mendukung penguatan sumber daya manusia aparatur desa serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menjadi model pengembangan kapasitas aparatur desa yang berkelanjutan dalam mendukung terwujudnya *good village governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, N., Suasri, E., Rininda, B. P., Hisni, M., & Nuryuhuda, D. M. S. (2025).
PENINGKATAN KOMPETENSI APARATUR DESA UNTUK

- PENCEGAHAN FRAUD DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(1), 45–53.
- Amaliah, R. F., Pratiwi, D. N., & Pardanawati, S. L. (2026). PENGARUH IMPLEMENTASI SISKEUDES, KOMPETENSI APARATUR DESA, DAN PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP AKUNTABILITAS PENGELOLAAN KEUANGAN DESA. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 11(1), 88–101.
- Dama, D. P., Sondakh, M. F. L., & Tangkudung, J. P. (2026). PENGUATAN KAPASITAS APARATUR DESA MELALUI MANAJEMEN MODERN DAN KOMUNIKASI EFEKTIF. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 5(2), 120–129.
- Fathurrahman, A., & Hakim, A. Z. (2025). TINGKAT RESPONSIVITAS APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 8(1), 22–34.
- Felomena, R., & Prasetyo, B. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 13(2), 105–117.
- Herlambang, D., Malagano, T., Zildjianda, R., & Aziz, M. A. (2023). PEMBERDAYAAN ADMINISTRASI PUBLIK GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DESA. *Jurnal Pengabdian UMKM*, 2(3), 45–52.
- Hidayat, A. (2020). PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA OTONOMI DESA. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 67–79.
- Hilmi, A. N., Fanida, E. H., Ma'ruf, M. F., & Rahmawati, N. (2024). PELATIHAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DESA. *Community Development Journal*, 5(3), 3215–3223.
- Jannah, N., & Artisti, R. (2025). PENGARUH KOMPETENSI APARATUR DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Prosiding Forum Riset Manajemen dan Administrasi Publik*, 4(1), 155–166.

- Maswandi, M., Isnaini, I., Adam, A., & Ramadhan, M. C. (2023). PENINGKATAN KOMPETENSI APARATUR KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENDAMPINGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *Prioritas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 110–118.
- Munir, A. S., & Aminullah, A. (2025). ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 56–68.
- Nirwana, N., Uceng, A., & Sellang, K. (2025). TINGKAT KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA. *Journal of Innovative and Creativity*, 3(1), 45–58.
- Prasetyo, A. W. (2020). TELAAH PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Bina Praja*, 12(2), 145–156.
- Rahman, A., Yusuf, M., & Kadir, A. (2026). PENGUATAN KOMPETENSI SDM DESA DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI DIGITAL. *Jurnal Pengembangan Masyarakat dan Desa*, 7(1), 30–41.
- Rambe, M. Y., & Pasaribu, S. E. (2025). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DESA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *JEMS: Journal of Economic and Management Studies*, 4(2), 78–89.
- Ramadhan, A., & Hilman, Y. A. (2026). PENDAMPINGAN APARATUR DESA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KEBUTUHAN MASYARAKAT. *Gembira: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 6(1), 215–225.
- Rita Sari, R., Hardianti, H., & Sundari, S. (2025). PENGARUH KOMPETENSI APARATUR DESA TERHADAP EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 24(1), 50–63.
- Rondli, W. S., Nugroho, A., & Prasetyo, H. (2026). PEMETAAN KOMPETENSI PERANGKAT DESA MELALUI ASESMEN PSIKOLOGIS DAN TEKNIS UNTUK PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Muria Jurnal Layanan Masyarakat*, 8(1), 15–26.

- Sadiman, S., Sabitah, S., & Maufira, R. (2025). PENGARUH KOMPETENSI APARATUR DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(1), 12–23.
- Wahyudi, W. (2023). ANALISIS KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PERUMUSAN KEBIJAKAN DESA. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 9(2), 97–108.
- Wahyuni, E. D., Setyaning, V. R., & Akbi, D. R. (2023). PENINGKATAN KAPASITAS APARATUR DESA MELALUI PELATIHAN MICROSOFT OFFICE DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DESA. *Community Development Journal*, 4(4), 7821–7828.